

# Silence

Magali Portier, médecin généraliste

§Écoute, §Relation soignant/soigné, §Don

Le silence, le bruit du silence, je l'ai appris dans le désert Algérien, c'est une sensation étrange... A chaque début d'une séance Balint, il y a un silence... puis une personne se lance et raconte une histoire, son histoire avec un patient. Étrange silence dans les premières séances : je regarde mes pieds un peu gênée comme pour que les personnes autour de moi disparaissent...et puis j'ai appris à lever la tête, à regarder les autres, parfois il y a eu des fous rires, puis un silence apaisant, sécurisant. Un silence qui veut dire : « Nous commençons la séance », mais aussi « Nous sommes tous réunis ». Pendant ce silence, je me dis : « Non, ce soir je ne me raconterai pas » ou « Si personne ne parle, je me lance ». Je n'ai jamais pensé que ce silence ne serait pas rompu. Ce temps m'a permis de me taire, de laisser parler le conteur, les autres pour voir venir, pour écouter les associations, les interprétations, les projections, pour m'écouter moi-même.

En consultation, le silence me paraît confortable parce que parfois, il n'y a rien à dire de superflu. Dans le silence, il reste le langage non verbal. Les gestes, les regards, les sourires, les larmes... En consultation, j'aime me taire pour que le patient vienne me sortir de mon silence, c'est pour moi lui permettre d'ouvrir seul une porte de son choix. —

# Attendre, mais bien

Martine Lalande, médecin généraliste

§Généraliste, §Patient, §Environnement

« C'est *Peace and love* ici », s'exclamait un ambulancier devant le couloir (rose tyrien) et la grande salle d'attente, colorée d'affiches (le jardin des délices de Jérôme Bosch, le kamasutra pour le préservatif, le crocodile qui se lave les dents...), tissus africains sur les canapés, coussins sur larges fauteuils de jardin, paniers de jouets sous la table et plantes vertes devant la baie vitrée. Quitte à attendre, au moins que ce soit confortable, coloré, clair, familial. Trop d'endroits gris, trop de petites pièces ou couloirs tristes à l'hôpital ou dans les cabinets médicaux. Comme si ce temps avant la consultation médicale n'existait pas. Ainsi à l'hôpital, un membre de l'administration s'étonnait du projet de grande salle d'attente pour de nouveaux locaux au centre d'IVG : « Aujourd'hui, avec l'humanisation des hôpitaux, on n'attend plus, il suffit de chaises dans le couloir ». Non, nous voulons des plantes, de la lumière et un coin pour les enfants. Quel plaisir de les voir jouer à l'école, petites chaises alignées devant le tableau noir, ou déverser les jouets dans les pieds des adultes et continuer leurs imaginations sur le tapis. Et de permettre à la dame qui vit à l'hôtel de se reposer un peu sur le canapé, aux anciens toxicos de lire *Politis* ou le *Courrier International*. Faut-il de la presse « people » comme chez le coiffeur ou le dentiste (qui savent souvent mieux que les médecins décorer leurs salles d'attente) ? Grand débat avec ma collègue psychologue, qui revendique le droit de se vider la tête avant l'entretien. Ses patients, on les reconnaît, ils ont leur fauteuil attitré (s'il est libre). Ceux qui fument vont sur le balcon, on allaite les bébés sur les canapés, les voisins se rencontrent, le facteur qui passe donne les dernières nouvelles du quartier. Attendre le médecin (toujours en retard), c'est énervant, mais ça peut aussi être reposant. Un moment de détente, de lecture (nombreux viennent avec leur roman), de réflexion (qu'est-ce que je vais dire ?). Le couloir aussi est important, lieu de rencontres et de discussion avec la secrétaire, croisement des médecins, lecture du journal mural du quartier ou des pétitions. Est-ce par souci de garder la distance que tant de praticiens ne réfléchissent pas au lieu où ils accueillent les patients ? Ou par manque de moyens (tous les locaux n'ont pas une pièce aussi grande que la salle à manger-salon d'un HLM de banlieue) ? Pourquoi se priver du confort d'un espace chaleureux qui atténue l'épreuve de l'attente et peut même la transformer en moment de ressourcement ou de repos ? —